

[事案 26-52] 失効取消請求

・平成 27 年 7 月 6 日 裁定不調

<事案の概要>

保険料未払いにより失効した契約について、保険料払込みの機会を与えられなかったことを理由に、失効の取消しを求めて申立てのあったもの。

<申立人の主張>

平成19年1月に契約した医療保険について、平成26年2月1日に契約が失効したが、以下の理由により、無条件で復活させてほしい。

- (1) 保険料振替口座変更手続書類を提出したところ、届出印相違により変更手続が完了せず、平成25年12月分と平成26年1月分の保険料の口座振替ができない状態になっていたが、口座振替ができないとの連絡も払込票の送付も事前に受けておらず（事実①）、募集人から連絡があったのは保険料払込猶予期間満了の3時間前であった（事実②）。
- (2) 保険会社においては、約款に定める失効条項が有効とされるために必要な、保険料払込み督促を行う社内態勢が整えられておらず、確実な運用もなされていたとはいえないので、失効条項は消費者契約法10条により無効である。
- (3) 仮に、本件失効条項が有効であったとしても、事実①および事実②より、本件において、保険会社が失効を主張することは信義則上許されない。

<保険会社の主張>

以下の理由により、申立人の請求に応じることはできない。

- (1) 事実①に対し、平成 25 年 12 月分の保険料に関し、「保険料お払い込みのお願い」と払込票が一体となった未納通知書兼保険料払込票を平成 26 年 1 月 20 日に発送しており、そこには、保険料の口座振替の手続が間に合わず、口座振替ができないことと、同封のコンビニ払込票により平成 25 年 12 月分の保険料を平成 26 年 1 月 31 日までに払い込まない場合には、契約が失効する旨が記載されている
- (2) 事実②に対して、募集人は、平成 26 年 1 月 30 日に電話およびメールにより連絡を試みており、翌 31 日も、16 時 30 分頃、連絡を取ろうとメールをし、連絡が取れたのが 21 時頃であった。

<裁定の概要>

1. 裁定手続

裁定審査会は、当事者から提出された書面にもとづく審理の他、資料の追加提出や説明を求めた上で、申立人および募集人に対して保険会社や募集人からの連絡時の状況や連絡内容、失効に至った経緯等に不適切な点があったかどうかを把握するため事情聴取を行った。

2. 裁定結果

上記手続の結果、本契約の失効条項は消費者契約法により無効であると認めることはできないが、募集人は、支払案内等を全く行なわなかったわけではないものの、その時期や方法において適切ではなかったと思われ、それに加え以下の事情が認められることから、本件は和解により解決を図るのが相当であると判断し、業務規程第 34 条 1 項にもとづき、和解案を当事者双方に提示し、その受諾を勧告した。申立人より和解案を受諾する旨の回答があったものの、

保険会社より同規程第 34 条第 2 項第 2 号にもとづき和解案を受諾しない旨の回答があったため、同規程第 38 条 2 項にもとづき、裁定不調として手続を終了した。

- (1) 募集人は、支払案内等を行なう保険会社の社内態勢にもとづき会社が送付する督促通知とは別に募集人自身が支払案内等を行ない、失効を防ぐように努めなければならないとされていることについて理解していない。また、約款に定める失効条項が有効とされるために必要とされる保険料払込み督促を行う態勢整備とその確実な運用について判示された判決において考慮された社内態勢について、保険会社が募集人に対し、徹底できていなかったことに原因があると考ええる。
- (2) 申立人は、11 月に振替口座変更の請求をしたものの、届出印相違のため、保険会社から書類の訂正と返送の依頼を受けた。その際、平成 25 年 12 月分と平成 26 年 1 月分の 2 か月分の保険料は、平成 26 年 1 月に変更後の口座より振替で支払われるとの募集人の説明から、平成 26 年 1 月に 2 か月分の保険料の口座振替がなされるものと考えていたが、印訂正後の振替口座変更請求書が 1 月の口座振替に間に合わず、口座振替もできないことになった。1 月 20 日頃に申立人に送付されたと推認される未納通知書兼保険料払込票には、平成 25 年 12 月分の保険料を平成 26 年 1 月 31 日までに払い込まない場合には契約が失効する旨が記載されていたが、平成 26 年 1 月の口座振替手続が間に合わないことが明記されず、12 月分保険料の払込票しか同封されていなかった。その記載から、一般の保険契約者が平成 26 年 1 月の口座振替手続が間に合わないとは理解できるのかに疑問があり、誤解を招かない記載にすべきである。
- (3) 上記(2)のような記載だからこそ募集人による支払案内等が必要であったといえ、2 か月分の保険料は、平成 26 年 1 月に変更後の口座より振替で支払われると説明した募集人としては、申立人が誤解しないように対応すべきであった。